

**PENGARUH ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
UNIVERSITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS  
EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**HERAWATI**

**8135150609**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE INFLUENCE BETWEEN UNIVERSITY SERVICE AND IMAGE  
QUALITY ON STUDENT SATISFACTION IN FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**HERAWATI**

**8135150609**



*Building  
Future  
Leaders*

***Thesis Is Written As Part Of Bachelor Degree In Education Accomplishment At  
Faculty Of Economics State University Of Jakarta***

**STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

**HERAWATI.** *Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Citra Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.* Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Citra Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selama enam bulan terhitung sejak bulan Januari 2019 sampai dengan Juli 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang digunakan adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, hipotesis ini di buktikan dengan nilai  $t_{hitung}(1,985) > t_{tabel}(1,97658)$ . (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa  $t_{hitung}(3,369) > t_{tabel}(1,97658)$ . Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh dari hasil koefisien determinasi yang didapat sebesar 0,026. Hal ini menunjukkan bahwa 2,6% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 97,4% oleh variabel-variabel lain di luar model regresi ini. Dan pengaruh antara citra universitas terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh dari hasil koefisien determinasi yang didapat sebesar 0,072. Hal ini menunjukkan bahwa 7,2% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh citra universitas sedangkan sisanya sebesar 92,7% oleh variabel-variabel lain di luar model regresi ini.

Kata kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Citra Universitas

## **ABSTRACT**

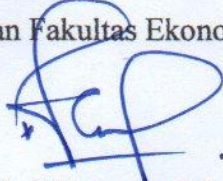
**HERAWATI.** *The Influence Between Service Quality and University Image on Student Satisfaction, Faculty of Economics, Jakarta State University.* Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2019.

*The aim of this study is to get the right knowledge to obtain empirical data and facts that are precise, accurate, valid, and reliable about the influence between University Quality and Image Quality on Student Satisfaction in Faculty of Economics, Jakarta State University. The data were collected over a period of Six months from January 2019 to July 2019. The research method used is a survey method with a quantitative approach, the population used is the Student of the Faculty of Economics at Jakarta State University. The sampling technique used was purposive sampling. While the analysis technique of this study uses simple linear regression. The research hypothesis shows that: (1) There is a positive and significant influence between service quality on student satisfaction, this hypothesis is proven by the value of  $t_{count} (1,985) > t_{table} (1.97658)$ . (2) There is a positive and significant influence between university image on student satisfaction  $t_{count} (3.369) > t_{table} (1.97658)$ . The influence of service quality on student satisfaction is obtained from the results of the coefficient of determination obtained at 0.026. This shows that 2.6% of student satisfaction is influenced by the quality of service while the remaining 97.4% by other variables outside of this regression model. And the influence of university image on student satisfaction is obtained from the results of the coefficient of determination obtained at 0.072. This shows that 7.2% of student satisfaction is influenced by university image while the rest is 92.7% by other variables outside of this regression model.*

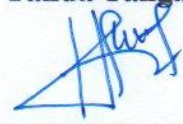

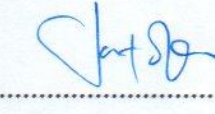
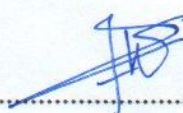

*Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, University Image*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus.  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji	 .....	05 Agustus 2019 .....
2. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003	Penguji Ahli	 .....	05 Agustus 2019 .....
3. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, M.M NIDK. 8854660018	Sekretaris	 .....	05 Agustus 2019 .....
4. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	 .....	05 Agustus 2019 .....
5. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si. NIP. 198209082010122004	Pembimbing II	 .....	05 Agustus 2019 .....

Tanggal Lulus: 30 Juli 2019 .....



## PERNYATAAN ORISINIL

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saat buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2019

Yang pembuat pernyataan,



Herawati

No Reg: 8135150609

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

(Qs. Ar Ra’d: 11)

Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat -riwayat Abu Hurairah radhiallahu anhu

*“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm: 39)*

Alhamdulillahirobbil’alamiin,

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta saya, keluarga, almamater, sahabat, teman dan juga semua orang disekitar saya yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan demi kesuksesan saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Citra Universitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Dita Puruwita S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalamannya selama perkuliahan.
6. Orang tua tercinta saya, Bapak H.Armata dan Ibu Hj.Marwiyah, Abang saya M.Ilham dan Adik saya Ahmad Fadli, Kekasih saya Yazid Fahrezi yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada saya selama dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.



7. Sahabat terkasih, Nur Aulia Fitri, Vivi Juliany, Indah Kusumawati dan Yurinda Ramadhana.
  8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis A 2015 yang selalu memberikan canda dan tawa selama perkuliahan.
  9. Dan seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terlibat dalam penelitian.
- Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2019

Herawati